N. 45 - Anno XX

Maggio 2015



PROFESSIONE PEDAGOGISTA

RIVISTA DELL'ASSOCIAZIONE NAZIONALE PEDAGOGISTI ITALIANI
(ANPE)



LA PEDAGOGIA INCROCIA L'ECONOMIA

PEDAGOGIA DEL DISAGIO LAVORATIVO

LA MEDIAZIONE - LE MEDIAZIONI

NUOVO MODELLO PEDIATRICO-PEDAGOGICO PER LA FAMIGLIA

SIGNIFICATI PEDAGOGICI, LÓGOS FORMATIVO, CODICE POETICO

RIFLESSIONI: CHI SONO I MIGLIORI INSEGNANTI?

THE LEARNING CHAIN AS A TEACHING METHOD

PROFESSIONE PEDAGOGISTA N. 45, ANNO XX, maggio 2015

DIRETTORE RESPONSABILE
Maria Angela Grassi

CONDIRETTORE
Antonio Corsi

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Luisa Piarulli (Presidente) - Celeste Pernisco e Luisa Verdoscia (Vice Presidente) - Caterina Simonit (Tesoriere) - Corrado Piccione (Segretario)

REDAZIONE
ANPE - Sede Legale: Santa Teresa, 23 - 00198 ROMA - Domicilio Postale: Casella Postale 13191, 00185 ROMA
E-mail: anpe@anpe.it

COMITATO DI REDAZIONE
Luisa Piarulli - Gianfranco De Lorenzo - Ida Maria Roberta Rodriguez - Michela Sebastiani - Antonella Cristofani - Pantaleo Nestola - Patricia Figuereido (Portogallo) Josè Maria Elias i Costa (Catalogna) - Pep Quetglas Mas (Isole Baleari) - Andrea Scaffidi

COMITATO SCIENTIFICO
Angela Carlino Bandinelli (Fondazione Besso) - Francesco Bellino (Università Bari) - Eufrasia Capodiferro (ANPE) - Domenico Casciano (socio fondatore ANPE) - Maria Luisa De Natale (Università Cattolica Sacro Cuore Milano) - Sira Serenella Macchietti (Università di Siena) - Vito Orlando (Università Salesiana Roma) - Mario Pollo (Università LUMSA Roma) - Cinzia Scheriani (ANPE, Università di Trieste) - Giuseppe Trebisacce (Università della Calabria) - Leonardo Verdi Vighetti (ENAIP) - Elena Zanfroni (ANPE, Università Sacro Cuore Milano) - Roberto Perez Benitez (Università di Mexico City) - Nuria Rajadell Puiggros (Università di Barcellona) - Jordi Riera i Romani (Università "Ramon Llull" di Barcellona) - Mario Morcellini (Università La Sapienza di Roma)

TRADUZIONI
Erika Casali

AMMINISTRAZIONE
La Rondine EDIZIONI - Piazza Larussa, 24 - 88100 Catanzaro
Tel./Fax 0961. 727136
e-mail: info@edizionilarondine.it - www.edizionilarondine.it

HANNO COLLABORATO A QUESTO NUMERO
Antonio Corsi, Tiziana Cristofari, Gianfranco De Lorenzo, Claudio Doliana, Alberto Ferrando, Enrique Castillejo y Gómez, Cinzia Leone e Paola Pascucci

STAMPA
Finito di stampare nel mese di maggio 2015 per conto di La Rondine Edizioni

ABBONAMENTI E NUMERI ARRETRATI
Quota annua per l'Italia € 15,50, € 10,00 per gli studenti (inviare via e-mail/fax/posta l'ultimo pagamento delle tasse universitarie), € 28,50 per gli enti
Quota annua per l'Europa € 65,00
Quota annua extra-Europa € 70,00
Numero arretrato: € 9,00 (Per i soci la quota associativa annuale ANPE è comprensiva dell'abbonamento alla rivista)
I pagamenti possono essere effettuati tramite versamento su c/c postale n. 1003926886 o con bonifico postale codice IBAN: IT68 J076 0104 4000 0100 3926 886 intestato a: La rondine Edizioni - Piazza Larussa, 24 - 88100 Catanzaro

PER PUBBLICARE SU "PROFESSIONE PEDAGOGISTA"
Professione Pedagogista pubblica gratuitamente articoli di autori soci ANPE. Ai non soci che desiderano pubblicare sulla rivista, per ciascun articolo ammesso alla pubblicazione, viene richiesto il contributo di € 65,00 equivalente alla quota annua versata dai soci ordinari ANPE comprensiva della tassa d'iscrizione. Gli articoli dovranno essere inviati al seguente indirizzo mariaangela.grassi@libero.it

Responsabile del trattamento dati D. Lgs. 196/03 (Testo Unico Privacy): Maria Angela Grassi - Registrazione del Tribunale di Catanzaro n. 185 del 26 giugno 2006 - Rivista semestrale, pubblicata da EDIZIONI *la* rondine - ISSN 1721-1905

INDICE

NON SOLO AMBULATORI E AULE DI TRIBUNALI: VERSO UNA PEDAGOGIA DEL DISAGIO LAVORATIVO

Claudio Doliana[1]

ABSTRACT

Questo articolo vuole dimostrare la fondatezza di un ricorso alla Pedagogia del lavoro nel settore della consulenza aziendale in contesti problematici, il cui oggetto principale è la vessazione dal basso. Essa avviene mediante strategie specifiche che comprendono isolamento, sabotaggio e maldicenza. La maldicenza, in particolare, è il focus specifico dei pedagogisti, in quanto il suo trattamento implica l'affermazione di una scala di valori. Il valore attualmente dominante, la tracotanza, o *hybris*, dovrebbe essere sostituito dall'ordine, o *kosmos*, inteso come necessità e bellezza.

NOT ONLY CLINICS AND COURTS: TOWARDS A PEDAGOGY OF THE WORKING DISCOMFORT

This paper aims at proving the soundness of resorting to the Pedagogy of work in the area of business-oriented consulting in problematic environments, where the main focus is on upward bullying. The latter takes place through specific strategies that include isolation, sabotage and slander. Slander, in particular, is the specific focus of practitioners, as its treatment involves the establishment of a scale of values. The currently dominant value, arrogance, or *hybris*, should be replaced by order, or *kosmos*, where order is understood as necessity and beauty.

PROLOGO

Il professore è in visita, d'improvviso si ferma a una porta, alza il braccio, allunga imperiosamente il dito indice della mano destra e lo trascina sopra gli stipiti; lo ritira, lo guarda e impreca: «Suor Susanna, qui non si fanno le pulizie! Eppure dovrebbe saperlo che siamo in un ospedale! Si vergogni!» La suorina allora si rivolge a una inserviente, ricordandole che bisogna pulire per bene, e aggiunge: «Sei pagata per quello, imbecille!»

[1] Dottorando in Pedagogia e Comunicazione, Università "Pontificia Salesiana", Roma.

Cose del genere succedevano fino a pochi decenni fa, ed erano considerate come normali manifestazioni di potere: chi stava sotto, nell'ordinamento aziendale, bastava si dimostrasse paziente e tutto si sistemava. Oggi, invece, un fatto di questo tipo interesserebbe gli ambulatori degli psicoterapeuti e i tribunali: l'infermiera (nel frattempo le suore sono quasi scomparse) avrebbe denunciato il medico che artatamente aveva cercato una mancanza là dove sarebbe stato più probabile rilevarla (il lettore potrà fare una prova a casa sua, sappiamo l'esito), mentre l'operatrice (nel frattempo vari lavori hanno cambiato nome) avrebbe a sua volta denunciato l'infermiera per ingiurie. Entrambe, poi, si sarebbero sottoposte a un qualche trattamento orientato al recupero dell'autostima.

L'aneddoto appena raccontato, rigorosamente vero, serve a esemplificare *una* delle possibili modalità della vessazione sul posto di lavoro, la più nota: quella *verticale discendente*, ben illustrata dai film di Fantozzi. Un'esasperazione, a volte sadica, di un legittimo rapporto gerarchico.

INSUBORDINAZIONE COME VESSAZIONE

Fantozzi era vessato pure dai suoi pari, ragionieri e geometri, tuttavia ne poteva uscire ancora vivo: la vessazione *orizzontale* è l'esperienza di lavoro forse più diffusa e anche la più ovvia, motivata dalla universale voglia di far carriera, ma un'azienda che sa promuovere il *benessere organizzativo* (Novara-Sarchielli, 1996, 321-324) può agevolmente ridurre alla ragione i trasgressori con i comuni mezzi disciplinari a sua disposizione.

Ciò che invece Fantozzi *non* subiva era la vessazione *verticale ascendente*, perché fino agli anni Ottanta era quasi inconcepibile: si tratta del *mobbing dal basso* (Ege, 1997, 107-110), azione contronaturale che si manifesta come una vera violenza alla struttura organizzativa. Tale modalità di vessazione, tra varie altre cause, sembra essere spiegabile considerando un atteggiamento molto diffuso nel settore dei servizi, la «sistematica esorbitante autoattribuzione di ruolo» (Doliana, 2010, 27), con i correlativi comportamenti di supponenza e di resistenza al cambiamento.

Questa importante fonte di *disagio lavorativo*, che riguarda tutti i lavoratori incaricati di una funzione sovraordinata, specialmente se non di vertice, è aggredibile con interventi psicologici e giuridici, ma è probabilmente più sensibile ai mezzi didattico-formativi. Pertanto, il ricollocamento in ruolo dei trasgressori interessa in modo particolare la Pedagogia del lavoro, la quale, a partire dall'assunzione del paradigma psicosociale dello *stress*, potrà ritagliarsi aree di ricerca e di intervento autonome. Per i tanti vessati della nostra epoca post-fantozziana può forse aprirsi qualche speranza di riscatto.

I TANTI NOMI DEL PROBLEMA

I comportamenti umani non sono assimilabili agli eventi naturali, ognuno con un proprio nome specifico. Per presentare un qualsiasi problema umano alla coscienza dell'interlocutore (pedagogista, studente, cliente o altro professionista) è necessario utilizzare una strategia retorica: produrre una sequenza terminologica dal cui insieme, analogicamente, possa emergere l'intuizione del concetto complesso.

Il problema che qui trattiamo si chiama *alterigia*, *mobbing*, *angheria*, *vessazione*, *prevaricazione*; alcuni studiosi utilizzano locuzioni variamente composte, come *persecuzione psicologica* e *molestia morale*. Tutto ciò, in una parola greca cara a Jung, si chiama *hybris*, per dire la tracotanza del peccato originale; una parola che a sua volta viene tradotta con *insolenza*, *prepotenza*, *violenza*, *arroganza*, *maltrattamento*, *oltraggio* (Romizi, 2001, 1314).

La cosa di cui parliamo è dunque un fenomeno non etichettabile, dicibile solo mediante un termine classico con forti connotazioni etiche e teologiche, ovvero con una dozzina di termini parziali. Ciò che spesso chiameremo, per mera preferenza lessicale, *vessazione dal basso*, sarà da considerarsi pedagogicamente in quanto comportamento problematico correggibile innanzitutto coi mezzi del colloquio persuasivo e dell'intervento formativo.

CONCETTUALIZZAZIONE PEDAGOGICA DELLA VESSAZIONE DAL BASSO

L'ubiquitario disagio lavorativo contemporaneo, in tutte le sue forme, rappresenta perfettamente il *disagio della civiltà*, un concetto di Freud: «il disagio della civiltà si identifica con le sollecitazioni croniche e continue cui è soggetto l'essere umano; l'impossibilità di fuga e il senso di impotenza percepite nell'intraprendere un'azione diretta al loro superamento, lo caratterizzano» (Ceroni, 2014, 12-13). Le teorie dello stress colgono il disagio lavorativo nella sua globalità, come fenomeno psicosociale di rilevanza pedagogica che include vari problemi, dai «contratti precari in un ambito di lavoro instabile» allo «scarso equilibrio tra vita privata e lavoro» (*Ibidem*, 14).

Gli studi al riguardo, che considerano l'universo dei lavoratori, hanno il merito di aver prodotto una completa tipologia delle direzioni fondamentali del mobbing: *esterno*, esercitato dagli utenti di un servizio sui lavoratori; *interno*, tra lavoratori, distinto nelle modalità *orizzontale* e *verticale*; quest'ultima, specificata nelle varianti *discendente* e *ascendente* (Maier, 2003, 41). Tale schema, per quanto didatticamente utile, si inscrive però in un campo di ricerche che considerano in primo luogo la vittima, il disagiato, e il trasgressore non viene identificato come primario centro di attenzione. Ma la vessazione dal basso è un oggetto di studio particolare, e per nulla banale.

La Pedagogia del disagio lavorativo applicata alle situazioni di *mobbing verticale ascendente* deve allora sapersi occupare proprio degli aggressori, cioè di coloro che interpretano il luogo di lavoro come una sala-giochi, praticano la tracotanza sui loro superiori e godono di ottima salute. Un siffatto clima aziendale è stato descritto da Ege, uno specialista del settore: «Il Mobbing dal basso accade quando l'autorità di un capo viene messa in discussione dai sottoposti in una sorta di "ammutinamento professionale" generalizzato. In effetti, nelle situazioni di Mobbing dal basso i mobber sono solitamente più di uno, a volte anche tutti gli operai o i colleghi di un certo reparto, che attuano una vera e propria ribellione contro il capo che non accettano. La vittima si trova quindi quanto mai isolata. Per dimostrare la loro sfiducia e soprattutto per mettere la vittima in cattiva luce rispetto ai vertici aziendali i mobber sottoposti combinano la strategia dell'isolamento con quella del sabotaggio: per esempio, commettono errori di proposito per poi denunciare il loro capo, si rifiutano di eseguire le sue direttive, fanno girare maldicenze su di lui e generalmente lo tagliano fuori da qualsiasi informazione utile per lo svolgimento del lavoro. Quasi sempre i sottoposti, invece di rivolgersi a lui per consigli o richieste, come vorrebbe la gerarchia aziendale, lo saltano, rivolgendosi al suo superiore, implicando in questo naturalmente l'idea della sua completa inutilità. L'isolamento della vittima-capo di solito è totale e devastante, inoltre il numero dei suoi detrattori è talmente alto che ogni suo tentativo di discolpa risulta non solo difficile, ma alla fine, decisamente vano. L'ufficio del Personale della ditta finirà col dare credito alla maggioranza delle voci» (Ege, 1997, 108-109).

Le ricerche in argomento sono concordi nel rilevare una incidenza minoritaria della forma ascendente rispetto alle altre, la quale costituirebbe «un caso molto più raro» (Hirigoyen, 1998, 62), che «si registra in percentuali molto basse in tutte le culture» (Ege, 1997, 107). A riguardo esistono pochi studi, in quanto questa forma è la più difficile da rilevare mediante la raccolta di interviste, che presentano diversi limiti: sono imbarazzanti dal punto di vista della vittima, perché la esporrebbe al ridicolo; sono pericolose dal punto di vista dei vessatori, perché li esporrebbe ai rigori disciplinari; sono difficilmente accettabili dal punto di vista dei vertici aziendali, che dovrebbero riconoscere una qualche carenza di *giustizia organizzativa* (Depolo-Sarchielli, 2003, 172).

La definizione di una teoria pedagogica in questo campo d'intervento passa dunque attraverso una netta differenziazione rispetto agli altri approcci, in particolare quello psicologico e quello giuridico; una vera e propria Pedagogia del disagio lavorativo deve infatti saper porre in evidenza la specificità della vessazione dal basso. Due elementi sono propriamente pedagogici: *a*) l'assunzione da parte dei persecutori di una *scala di valori* rovesciata, fondata sulla slealtà comunicativa; *b*) il capovolgimento pratico della *scala gerarchica*, come nei casi di vertici condizionati da dicerie.

Dunque, una corretta concettualizzazione pedagogica della vessazione dal basso pone al centro dell'attenzione non tanto le vittime (già altri specialisti se ne curano) quanto gli aggressori, a partire dalla esplicitazione della loro scala valoriale, che ne determina i comportamenti. Torniamo quindi al testo di Ege, dando rilievo alle parole che rimandano ad azioni specifiche: *isolamento*, *sabotaggio*, *maldicenza*. Queste tre azioni, nel mobbing verticale ascendente, possono essere spiegate alla luce del nuovo universo simbolico affermatosi negli ultimi decenni.

IL SUBSTRATO CULTURALE

A partire dagli anni Ottanta le ricerche in Linguistica italiana avevano registrato importanti mutamenti nelle denominazioni professionali relative a vari tipi di lavoro subordinato, un fenomeno che era stato descritto in termini più scherzosi che preoccupati, come in questo testo divulgativo: «Il bidello si chiama "non docente": bel sistema, questo, d'indicare una persona non per ciò che è, ma per ciò che non è. Non potendo migliorare le condizioni economiche di alcune categorie, si è cercato di nobilitare quelle lessicali, così lo spazzino è diventato netturbino [...], l'infermiere paramedico, la domestica collaboratrice familiare [...]. Poi una seconda ondata eufemizzante ha promosso i netturbini operatori ecologici [...]. Il fattorino della posta ha mutato la qualifica in operatore d'esercizio [...]. Nel paese del socialismo verbale pochi sono contenti del loro mestiere, molti cercano di cambiarlo, almeno a parole [...]» (Marchi, 1984, 192-193).

I lavoratori, assieme alle denominazioni professionali semplici, avevano rifiutato anche la parola *operaio*, che un tempo inglobava i valori della laboriosità e della subordinazione, il cui perseguimento era finalizzato ad ottenere i mezzi per aver di che vivere onestamente. La cultura edonistica aveva infatti trasformato il lavoro da dovere in piacere, assumendolo come modo privilegiato per l'affermazione individuale: l'ideologia delle "tre esse" (soldi-sesso-successo) implicava, coerentemente, anche l'eventuale trasgressione alla disciplina aziendale. Gli anni Ottanta sono l'epoca in cui *antiautoritarismo*, *rifugio nel magico e nell'irrazionale*, *ostentazione e prestigio* diventano variabili socioculturali rilevanti per grandi ricerche di massa (Fabris - Mortara, 1986).

Ora si è affermata, definitivamente, la già profetizzata *società dello spettacolo*, che implica «la rimozione di ogni verità vissuta sotto la "presenza reale" della falsità assicurata dall'organizzazione dell'apparenza» (Debord, 1967, 158); in altre parole, siamo in un *mondo della comunicazione* «irremovibilmente risoluto a confondere tutto con tutto, sommergendo ogni conoscenza in un pot-pourri» (Perniola, 2009, 120), il quale sta «annullando, in nome di una concezione aberrante della democrazia e del-

l'uguaglianza, la possibilità di ogni eccellenza, di ogni merito, di ogni qualità» (*Ibidem*). E così «risulta molto difficile oggi far capire che occorre ristabilire un qualche rapporto tra sapere e potere, tra il "merito" e il suo riconoscimento» (*Ibidem*, 133).

VESSAZIONE DAL BASSO: ASPETTI SPECIFICI DELL'INTERVENTO PEDAGOGICO

Questo rapido tratteggio del substrato culturale alla vessazione dal basso si pone come guida teorica generale rivolta a qualsiasi collega che, intraprendendo la strada della *consulenza istituzionale* (Curtolo, 1998), volesse affermare un approccio eminentemente pedagogico, ossia orientato ai valori. Ma cosa significa questo, per le pratiche rieducative in ambito aziendale? Possiamo ipotizzare che le tre azioni connesse al mobbing verticale ascendente corrispondano a tre aree disciplinari: l'*isolamento*, implicando una capacità di manipolazione del contesto, interesserà l'ambito *psicologico*; il *sabotaggio*, implicando una intenzione criminale, interesserà l'ambito *giuridico*; la *maldicenza*, implicando una dissonanza valoriale, interesserà invece l'ambito *pedagogico*. Tale semplificazione definisce stipulativamente l'oggetto proprio di una Pedagogia del disagio lavorativo.

Un primo ostacolo emerge nettissimo: la bibliografia specialistica attorno al problema della diceria è quasi inesistente. Abituati alla lettura delle definizioni psicopatologiche, che interpretano l'intero mondo umano come un insieme di disturbi più o meno gravi, ci siamo dimenticati che, in realtà, l'anima è in buona parte inesplorata, e che le sue migliori descrizioni sono tuttora quelle contenute nei classici della morale. Qualche lavoro è stato però prodotto anche sul terreno scientifico, ove si parla di *psicologia della denigrazione*, la quale «richiederebbe anche l'impiego di metodi che esulano dal campo prettamente psicologico» (Eissler, 1993, 138). Qui riportiamo una breve nota di importanza strategica, utile per i percorsi didattici orientati alle imprese: «Il credito che l'ascoltatore concede al pettegolezzo o alla calunnia non dipende dal loro grado di verità. Alle chiacchiere fondate sulla pura invenzione spesso si crede con sorprendente facilità. La diffusione di una storia e il suo contenuto di verità sono dunque variabili indipendenti» (*Ibidem*, 140).

Un completo itinerario formativo in Pedagogia del disagio lavorativo dovrà però includere anche nozioni sulle principali teorie gestionali, e considerare la rilevanza pedagogica del rapporto tra *obiettivi economici* e *responsabilità sociale*. Attualmente, una parte dei dirigenti sostiene che «un conto sono gli obiettivi economici, un conto la responsabilità sociale. Gli obiettivi economici vengono prima, gli obiettivi sociali non sono che un secondario oggetto di attenzione» (Varanini, 2010, 51), mentre un'altra parte condivide l'approccio di Adriano Olivetti, che «va oltre il management. Se il management separa l'interesse economico dalla responsabilità sociale, e subordina la

seconda al primo, Olivetti non vede scissione [...]. L'azienda è per lui, nel rispetto della diversità dei ruoli e delle responsabilità, un luogo comune, una costruzione comune» (*Ibidem*, 99).

La progettazione dell'intervento implica dunque una preliminare *diagnosi pedagogica*, che consisterà innanzitutto nella descrizione del retrobottega ideologico coltivato nel contesto problematico. In una situazione di scarsa giustizia organizzativa indotta dalla maldicenza, e dall'attribuzione di credito alla maldicenza, la rilevazione del modello aziendale servirà infatti quale base per identificare limiti e risorse. Il percorso rieducativo potrà così tendere alla riduzione dei comportamenti comunicativi aberranti mediante la ridefinizione di flussi comunicativi coerenti (chi dice cosa a chi).

Nell'epoca del lavoro post-fantozziano, in cui l'insegnamento di Olivetti si è ridotto a semplice paragrafo nei manuali per dirigenti, sembra che le aziende, spesso in preda a *patologie organizzative* (Novara- Sarchielli, 1996, 316-320), siano come costrette a scegliere tra due stili dirigenziali estremi: un controllo gerarchico spietato, oppure «lo sviluppo dell'autocontrollo e la creazione di team nei quali i lavoratori si sorvegliano a vicenda» (Perniola, 2009, 75). In questo caso i livelli intermedi diventano irrilevanti e possono subire una vessazione dal basso, eventualmente favorita dai vertici aziendali. Tutto ciò spiega perché, negli ultimi anni, si siano sviluppate teorie gestionali fondate sulla *regola di San Benedetto* (Folador, 2006) e sulla *regola francescana* (Dienberg, 2009), interessanti dal punto di vista pedagogico poiché riaffermano la centralità del mondo valoriale.

Qual è il valore più negletto, oggi? Certamente l'ordine. Questa parola, usata in locuzioni come "ordine pubblico" e "ordine professionale", quando viene presa da sola mette paura, perché rimanda a movimenti politici del passato per nulla raccomandabili; è dunque necessaria una corretta reinterpretazione di questo termine, tanto da renderlo pedagogicamente persuasivo e politicamente progressista. Ordine significa direzione, senso, disposizione, compagine, assetto: un capo e una coda. In ambito aziendale la promozione di un ordine condiviso implica una ferma censura della slealtà comunicativa e contemporaneamente una seria educazione all'uso della parola detta. Ordine è *kosmos*, in quanto *disciplina*, *decoro*, *convenienza*, *moderazione*, *contegno*, e anche *ornamento* e *abbellimento* (Romizi, 2001, 713); affermare il *kosmos* in quanto necessità e bellezza può essere la strategia pedagogica capace di incrinare la *hybris* di massa.

CONCLUSIONI

In queste pagine abbiamo giustificato una Pedagogia del disagio lavorativo, individuando un tema apparentemente minimo ma di grande rilevanza generale: la ves-

sazione dal basso. Il cambiamento delle relazioni di lavoro nella nostra epoca postmoderna (che in linguaggio giornalistico potremmo definire come "condizione post-fantozziana"), ha radici culturali recenti. La vessazione dal basso implica comportamenti specifici, tra cui la maldicenza, meglio aggredibile dal punto di vista pedagogico. Riguardo al problema della diceria si possono ipotizzare interventi rieducativi finalizzati al ricollocamento in ruolo dei trasgressori: tali interventi dovranno essere attuati mediante una didattica della lealtà comunicativa fondata sull'affermazione dell'ordine in quanto valore positivo.

BIBLIOGRAFIA

CERONI E., *Il fenomeno dello stress e i fattori di rischio psicosociale correlati al lavoro*, "Professione Pedagogista", n. 44, 2014.

CURTOLO C., *La consulenza istituzionale: tra formazione ed intervento*, Logos, Padova 1998.

DEBORD G., *La società dello spettacolo*, Massari Editore, Bolsena 2002.

DEPOLO M., SARCHIELLI G., *Il mobbing: istruzioni per l'uso*, in M. Depolo (a cura di), *Mobbing: quando la prevenzione è intervento. Aspetti giuridici e psicosociali del fenomeno*, FrancoAngeli, Milano 2003.

DIENBERG T., *Economia e spiritualità. Regola francescana e cultura d'impresa*, EDB Bologna 2013.

DOLIANA C., *Il pedagogista e l'educazione terapeutica: tra rinuncia al modello medico e rifiuto degli approcci magici*, "Professione Pedagogista", n. 34-35, 2010.

EGE H., *Il mobbing in Italia. Introduzione al mobbing culturale*, Pitagora, Bologna 1997.

EISSLER K. R., *Psicoanalisi della calunnia. Tre casi di ingiustizia*, Astrolabio, Roma 1996.

FABRIS G., MORTARA V., *Le otto Italie. Dinamica e frammentazione della società italiana*, Mondadori, Milano 1986.

FOLADOR M., *L'organizzazione perfetta. La regola di San Benedetto. Una saggezza antica al servizio dell'impresa moderna*, Guerini, Milano 2006.

HIRIGOYEN M. F., *Molestie morali. La violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*, Einaudi, Torino 2000.

MAIER E., *Il mobbing come fenomeno psicosociale*, in M. Depolo (a cura di), *Mobbing: quando la prevenzione è intervento. Aspetti giuridici e psicosociali del fenomeno*. Milano: Franco Angeli, Milano 2003.

MARCHI C., *Impariamo l'italiano*, Rizzoli, Milano 1984.

NOVARA F., SARCHIELLI G., *Fondamenti di psicologia del lavoro*, il Mulino, Bologna 1996.

PERNIOLA M., *Miracoli e traumi della comunicazione*, Einaudi, Torino 2009.

ROMIZI R., *Greco antico. Vocabolario greco italiano etimologico e ragionato*, a cura di M. Negri, Zanichelli, Bologna 2001.

VARANINI F., *Contro il management. La vanità del controllo, gli inganni della finanza e la speranza di una costruzione comune*, Guerini, Milano 2010.